

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

A fin de consolidar la recepción de solicitudes interpuestas por los ciudadanos durante el mes de diciembre de 2017 a través de los canales de participación ciudadana dispuestos por la Unidad (call center, virtual, presencial), y que dicha información sirva de fundamento en la toma de decisiones y el mejoramiento continuo, son presentados a continuación, los mecanismos de interacción con el ciudadano:

1. Información en el SPE

Las atenciones de manera directa en las instalaciones de la Unidad (forma presencial) fueron tres (3), en las cuales fue brindada información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores, en número de visitas fue inferior con respecto al mes pasado, la aplicación de la encuesta a fin de conocer la percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, fue atendida por solo dos (2) personas, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados

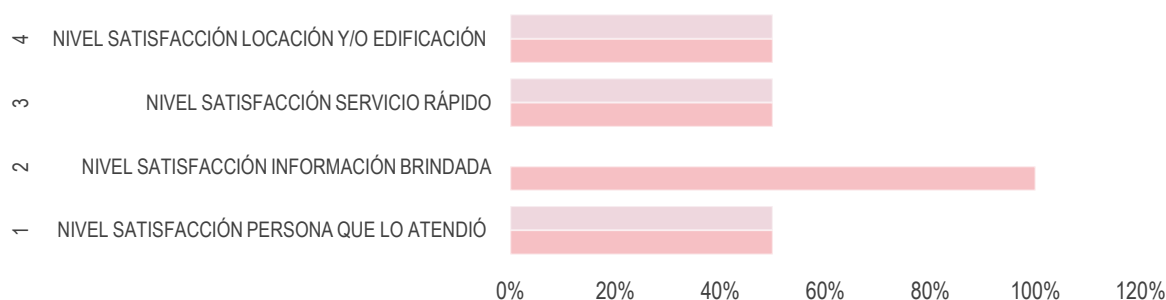
Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

N.º	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	1	1	0	0	2
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	2	0	0	0	2
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	1	1	0	0	2
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	1	1	0	0	2

Fuente: Elaborado por SPE, recopilado por encuesta

De los aspectos evaluados en la encuesta de atención presencial, el nivel de satisfacción para todos los aspectos evaluados (4 preguntas) corresponden a excelente con un 64% de aprobación y bueno con un 36%. Los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un nivel superior, sin embargo, es necesario realizar acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios y mantenerlos constantes.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial

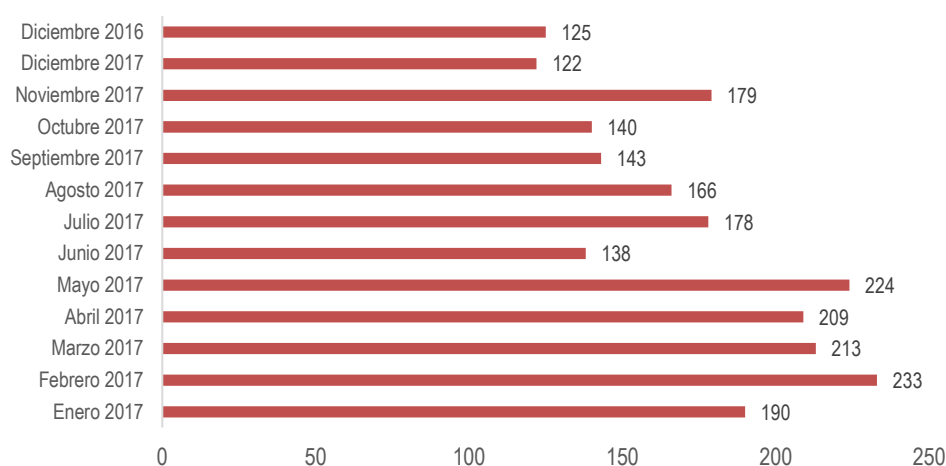


Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2. Atención PQRSD

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias son allegadas a través del formulario web publicado en las páginas de la Unidad www.serviciodeempleo.gov.co y www.unidad.serviciodeempleo.gov.co link **Contáctenos**, una vez registrados los datos del ciudadano, el requerimiento es clasificado como consulta de primer o segundo nivel según lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano. Las consultas de primer nivel siguen gestionándose directamente por el servicio del Call Center, y las de segundo, clasificadas y asignadas entre las diferentes dependencias en la Entidad. Los requerimientos de competencia de otras entidades, son remitidas a estas para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.

Ilustración 2 consolidado anual PQRSD



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de diciembre de 2017, fueron recibidas 122 consultas, registrándose así una disminución del 2% frente al mes anterior y una disminución del 47% en relación con el mismo mes de la vigencia 2016, a continuación, son presentadas las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

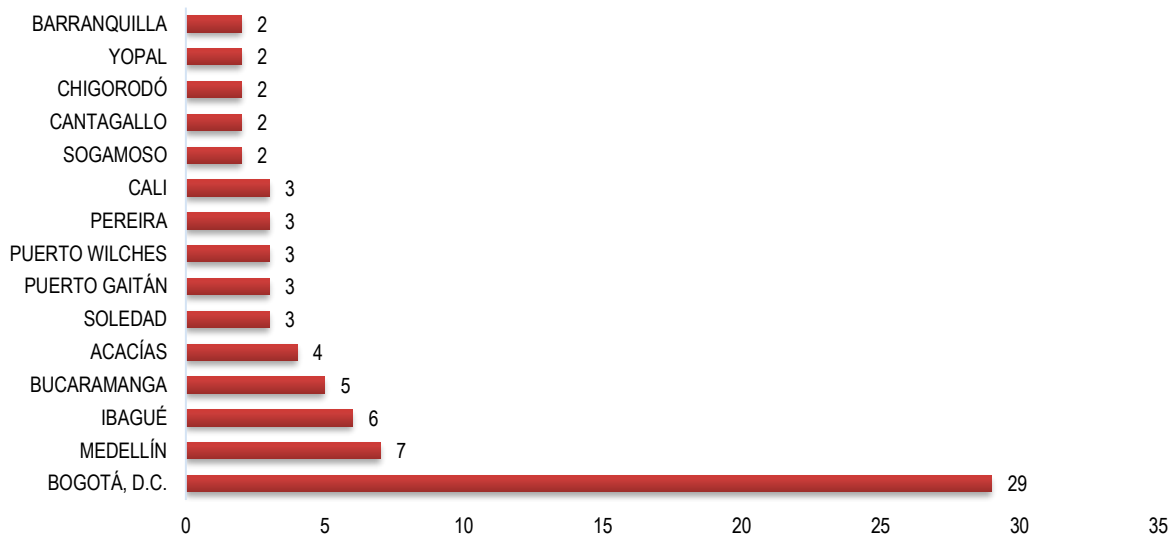
Tabla 2 Atención PQRSD

Tipo	Cantidad	%
Petición	84	68,85%
Reclamo	36	29,51%
Sugerencia	2	1,64%
Queja	0	0%
Denuncia	0	0%
Total	122	100%

Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 68,85% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

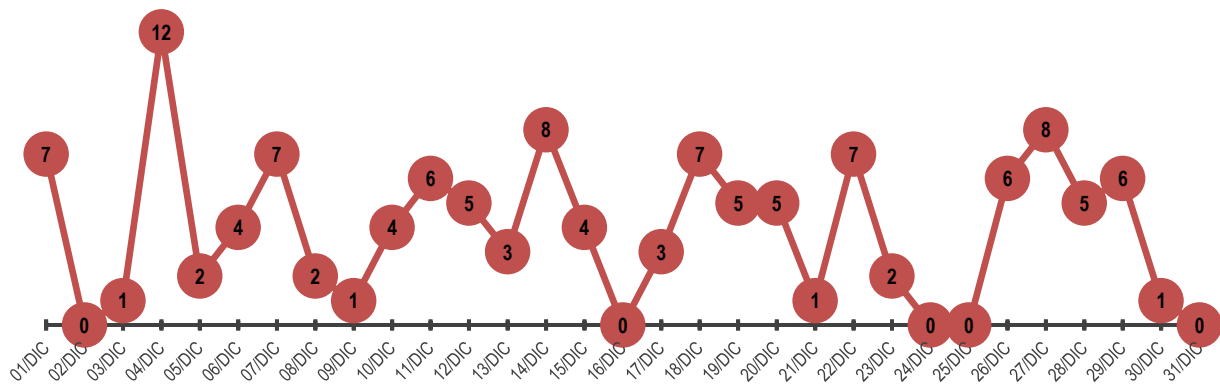
Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 48 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 23,8%, seguido de Medellín con 5.7%, Ibagué con el 4.9%.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



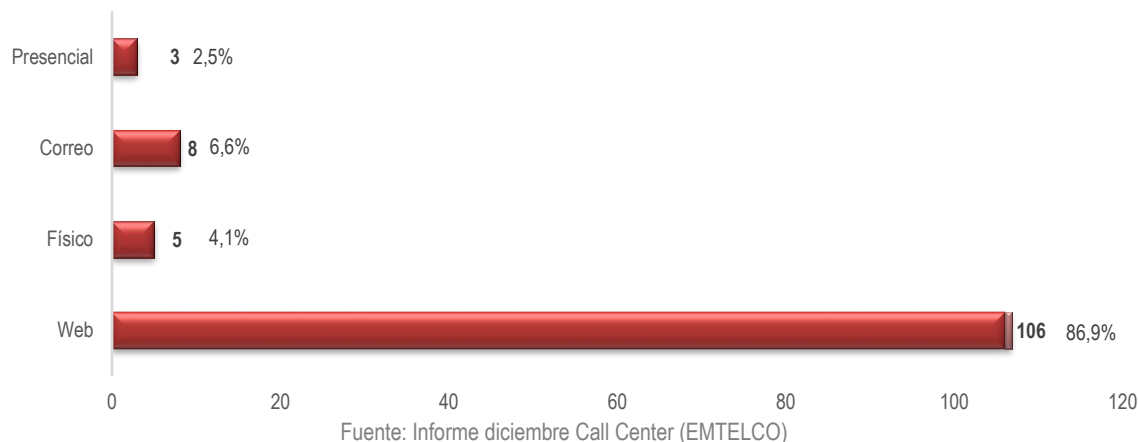
Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Se realiza la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas de forma diaria, que el día 04 de diciembre se presentó la mayor participación en radicación de PQRSD con más de 10 casos.

Para este día se reciben 2 PQRSD por medio físico remitidas por el Ministerio de Trabajo, así mismo 2 PQRSD por medio presencial radicadas directamente en la Unidad de ciudadanos solicitando oportunidad laboral y los demás casos vía formulario web.

La Unidad durante el mes de diciembre recibió diez (10) traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó tres (3) solicitudes debido a que son temas del resorte de otras entidades, por ejemplo: denuncias por falsas ofertas laborales las cuales deben ser investigadas por IVC del Ministerio del Trabajo y la Fiscalía General de la Nación.

Ilustración 5 Canal de Recepción



El canal al cual más acuden los ciudadanos para interponer sus PQRS es a través del formulario Web, dispuesto en la página del Servicio Público de Empleo link “Contáctenos” (www.servicioempleo.emtelco.co/) con una participación del 86,9%, seguido de correo electrónico con el 6,6%.

Tabla 3 Atención PQRS

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	96	78,69%
Subdirección de Administración y Seguimiento	17	13,93%
Dirección General	5	4,10%
Subdirección de Promoción	3	2,46%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	1	0,82%
Secretaría General	0	0%
TOTAL	122	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

De acuerdo con la tabla anterior, el Call Center atendió las solicitudes allegadas de primer nivel, registrando el 78,69% (96 solicitudes), con respecto al segundo nivel (asignado para atención de aspectos técnicos, jurídicos 26o misionales), la dependencia que fue objeto de mayor asignación de atenciones fue la Subdirección de Administración y Seguimiento con 13,93% (17 solicitudes), seguida de Dirección General con 4,10% (5 solicitudes), la Subdirección de Promoción 2,46% (3 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología 0,82% (1 solicitud), a la Secretaría General no le fue asignada ninguna solicitud, los temas relacionados con soporte están siendo resueltos en primer nivel con el acompañamiento del contratista que atiende la plataforma SISE. En consecuencia, las solicitudes atendidas por la Unidad corresponden al 21,31% de las (26) recibidas en el mes.

2.1. Primer Nivel

Los temas tratados en este nivel son de tipo general con relación a los servicios brindados en los Centros de Empleo y los diferentes programas desarrollados por el Ministerio del Trabajo y la Unidad, registrando el 78,69%, los temas más consultados son la postulación a vacantes con el 26% seguido de solicitud de empleo con 17% a continuación, se muestra la tipificación de las 96 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Postulación a Vacantes	25	Petición	26%
Solicitud de empleo	16	Petición	17%
Restablecimiento de contraseña	13	Petición	14%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	9	Reclamo	9%
Orientación a Oferentes	5	Petición	5%
Inscripción de la Hoja de Vida	5	Petición	5%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	3	Reclamo	3%
Gestión Programas especiales	3	Reclamo	3%
Gestión a través de la Red de prestadores	2	Reclamo	2%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	2	Reclamo	2%
Actualización y modificación de hoja de vida	2	Petición	2%
Cursos, capacitaciones y talleres	2	Petición	2%
Subsidio al desempleo	2	Reclamo	2%
Consultas ferias y convocatorias de empleo	1	Petición	1%
Servicio Público de Empleo	1	Sugerencia	1%
Reclamos de otra índole	1	Reclamo	1%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	1	Petición	1%
Certificado de Inscripción	1	Petición	1%
Peticiones otra índole	1	Petición	1%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	1	Petición	1%
TOTAL	96		100%

Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró trece (17) solicitudes (13,93%), las consultas más frecuentes, cinco (5) corresponde a reclamos sobre la Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia seguido de la Gestión a través de la Red de prestadores respectivamente. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	5	Reclamo	29,4%
Gestión a través de la Red de prestadores	5	Reclamo	29,4%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	2	Reclamo	11,8%
Autorización de Prestadores	2	Petición	11,8%
Información programas especiales	1	Petición	5,9%
Cursos, capacitaciones y talleres	1	Petición	5,9%
Solicitud de empleo	1	Petición	5,9%
TOTAL	17		100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.3. Dirección General

La Dirección General registró cinco (5) solicitudes (4,10%), las consultas más frecuentes dos (2) corresponde a consultas sobre la normatividad del SPE seguido de Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia (1). En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 6 Asignación solicitudes Dirección General

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Consultas normatividad	2	Petición	40%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	1	Reclamo	20%
Gestión programas especiales	1	Reclamo	20%
Peticiones otra índole	1	Petición	20%
TOTAL	5		100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.4. Subdirección Desarrollo y Tecnología

Con respecto a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología, le fue asignada una (1) solicitudes (0,82%) sugiriendo mejoras para la plataforma SISE, las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Sugerencia	100%
TOTAL	1		100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.5. Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de diciembre recibió tres (3) solicitudes (2,46%), En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 8 Asignación solicitudes Subdirección Promoción

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	1	Petición	33,3%
Información programas especiales	1	Petición	33,3%
Cursos, capacitaciones y talleres	1	Petición	33,3%
TOTAL	3	-	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.6. Secretaría General

La Secretaría General no recibió solicitudes durante el mes

1. Consolidado PQRSD recibidas mes de diciembre de 2017:

Tabla 9 Consolidado solicitudes diciembre 2017

Mes	Diciembre			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A8635 al A8756	122	116	6	0

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Las solicitudes que se encuentran en proceso de atención corresponden a las siguientes áreas:

Tabla 10 Solicitudes en Atención

Mes	Diciembre			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Vencidas
1er Nivel (Call Center)	96	91	5	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	17	16	1	0
Dirección General	5	5	0	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	1	1	0	0
Secretaría General	0	0	0	0
Subdirección de Promoción	3	3	0	0
TOTAL	122	116	6	0

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 122 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de diciembre de 2017, fueron atendidas 116 solicitudes, registrando seis (6) solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de enero de 2018, situación que obedece a la fecha en que fueron radicadas ante la Unidad y la complejidad de su respuesta. A continuación, son detalladas las 116 solicitudes atendidas y cerradas en diciembre de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (2) días aproximadamente:

Tabla 11 Listado solicitudes atendidas en diciembre de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A8635	01/12/2017	Cerrado	26/12/2017	15	59	A8693	14/12/2017	Cerrado	14/12/2017	0
2	A8636	01/12/2017	Cerrado	01/12/2017	0	60	A8694	14/12/2017	Cerrado	18/12/2017	2
3	A8637	01/12/2017	Cerrado	04/12/2017	1	61	A8695	14/12/2017	Cerrado	18/12/2017	2
4	A8638	01/12/2017	Cerrado	26/12/2017	15	62	A8696	14/12/2017	Cerrado	15/12/2017	1
5	A8639	01/12/2017	Cerrado	06/12/2017	3	63	A8697	15/12/2017	Cerrado	18/12/2017	1
6	A8640	01/12/2017	Cerrado	04/12/2017	1	64	A8699	15/12/2017	Cerrado	18/12/2017	1
7	A8641	01/12/2017	Cerrado	04/12/2017	1	65	A8700	15/12/2017	Cerrado	18/12/2017	1
8	A8642	03/12/2017	Cerrado	04/12/2017	0	66	A8701	17/12/2017	Cerrado	18/12/2017	0
9	A8643	04/12/2017	Cerrado	04/12/2017	0	67	A8702	17/12/2017	Cerrado	18/12/2017	0
10	A8644	04/12/2017	Cerrado	06/12/2017	2	68	A8703	17/12/2017	Cerrado	18/12/2017	0
11	A8645	04/12/2017	Cerrado	27/12/2017	15	69	A8704	18/12/2017	Cerrado	22/12/2017	4
12	A8646	04/12/2017	Cerrado	04/12/2017	0	70	A8705	18/12/2017	Cerrado	26/12/2017	5
13	A8647	04/12/2017	Cerrado	04/12/2017	0	71	A8706	18/12/2017	Cerrado	18/12/2017	0
14	A8648	04/12/2017	Cerrado	04/12/2017	0	72	A8707	18/12/2017	Cerrado	19/12/2017	1
15	A8649	04/12/2017	Cerrado	04/12/2017	0	73	A8708	18/12/2017	Cerrado	19/12/2017	1
16	A8650	04/12/2017	Cerrado	04/12/2017	0	74	A8709	18/12/2017	Cerrado	19/12/2017	1
17	A8651	04/12/2017	Cerrado	04/12/2017	0	75	A8710	18/12/2017	Cerrado	22/12/2017	4
18	A8652	04/12/2017	Cerrado	14/12/2017	7	76	A8711	19/12/2017	Cerrado	19/12/2017	0
19	A8653	04/12/2017	Cerrado	11/12/2017	4	77	A8712	19/12/2017	Cerrado	28/12/2017	6
20	A8654	04/12/2017	Cerrado	26/12/2017	14	78	A8713	19/12/2017	Cerrado	19/12/2017	0

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
21	A8655	05/12/2017	Cerrado	06/12/2017	1
22	A8656	05/12/2017	Cerrado	07/12/2017	2
23	A8657	06/12/2017	Cerrado	26/12/2017	12
24	A8658	06/12/2017	Cerrado	26/12/2017	12
25	A8659	06/12/2017	Cerrado	06/12/2017	0
26	A8660	06/12/2017	Cerrado	06/12/2017	0
27	A8661	07/12/2017	Cerrado	07/12/2017	0
28	A8662	07/12/2017	Cerrado	07/12/2017	0
29	A8663	07/12/2017	Cerrado	11/12/2017	1
30	A8664	07/12/2017	Cerrado	14/12/2017	4
31	A8665	07/12/2017	Cerrado	13/12/2017	3
32	A8666	07/12/2017	Cerrado	07/12/2017	0
33	A8667	07/12/2017	Cerrado	28/12/2017	13
34	A8668	08/12/2017	Cerrado	14/12/2017	3
35	A8669	08/12/2017	Cerrado	11/12/2017	0
36	A8670	09/12/2017	Cerrado	12/12/2017	1
37	A8671	10/12/2017	Cerrado	11/12/2017	0
38	A8672	10/12/2017	Cerrado	11/12/2017	0
39	A8673	10/12/2017	Cerrado	11/12/2017	0
40	A8674	10/12/2017	Cerrado	11/12/2017	0
41	A8675	11/12/2017	Cerrado	11/12/2017	0
42	A8676	11/12/2017	Cerrado	29/12/2017	13
43	A8677	11/12/2017	Cerrado	12/12/2017	1
44	A8678	11/12/2017	Cerrado	29/12/2017	13
45	A8679	11/12/2017	Cerrado	12/12/2017	1
46	A8680	11/12/2017	Cerrado	12/12/2017	1
47	A8681	12/12/2017	Cerrado	12/12/2017	0
48	A8682	12/12/2017	Cerrado	12/12/2017	0
49	A8683	12/12/2017	Cerrado	13/12/2017	1
50	A8684	12/12/2017	Cerrado	13/12/2017	1
51	A8685	12/12/2017	Cerrado	13/12/2017	1
52	A8686	13/12/2017	Cerrado	13/12/2017	0
53	A8687	13/12/2017	Cerrado	26/12/2017	8
54	A8688	13/12/2017	Cerrado	14/12/2017	1
55	A8689	14/12/2017	Cerrado	14/12/2017	0
56	A8690	14/12/2017	Cerrado	14/12/2017	0
57	A8691	14/12/2017	Cerrado	14/12/2017	0
58	A8692	14/12/2017	Cerrado	29/12/2017	10

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
79	A8715	19/12/2017	Cerrado	26/12/2017	4
80	A8716	20/12/2017	Cerrado	21/12/2017	1
81	A8717	20/12/2017	Cerrado	21/12/2017	1
82	A8718	20/12/2017	Cerrado	22/12/2017	2
83	A8719	20/12/2017	Cerrado	22/12/2017	2
84	A8720	20/12/2017	Cerrado	22/12/2017	2
85	A8721	21/12/2017	Cerrado	22/12/2017	1
86	A8722	22/12/2017	Cerrado	22/12/2017	0
87	A8724	22/12/2017	Cerrado	22/12/2017	0
88	A8725	22/12/2017	Cerrado	22/12/2017	0
89	A8726	22/12/2017	Cerrado	22/12/2017	0
90	A8727	22/12/2017	Cerrado	26/12/2017	1
91	A8728	22/12/2017	Cerrado	26/12/2017	1
92	A8729	23/12/2017	Cerrado	26/12/2017	0
93	A8730	23/12/2017	Cerrado	26/12/2017	0
94	A8731	26/12/2017	Cerrado	26/12/2017	0
95	A8732	26/12/2017	Cerrado	26/12/2017	0
96	A8733	26/12/2017	Cerrado	28/12/2017	2
97	A8734	26/12/2017	Cerrado	27/12/2017	1
98	A8735	26/12/2017	Cerrado	27/12/2017	1
99	A8736	26/12/2017	Cerrado	27/12/2017	1
100	A8737	27/12/2017	Cerrado	29/12/2017	2
101	A8738	27/12/2017	Cerrado	27/12/2017	0
102	A8740	27/12/2017	Cerrado	27/12/2017	0
103	A8741	27/12/2017	Cerrado	27/12/2017	0
104	A8742	27/12/2017	Cerrado	28/12/2017	1
105	A8743	27/12/2017	Cerrado	28/12/2017	1
106	A8744	27/12/2017	Cerrado	28/12/2017	1
107	A8745	28/12/2017	Cerrado	28/12/2017	0
108	A8746	28/12/2017	Cerrado	29/12/2017	1
109	A8747	28/12/2017	Cerrado	29/12/2017	1
110	A8748	28/12/2017	Cerrado	28/12/2017	0
111	A8749	28/12/2017	Cerrado	29/12/2017	1
112	A8750	29/12/2017	Cerrado	29/12/2017	0
113	A8751	29/12/2017	Cerrado	29/12/2017	0
114	A8752	29/12/2017	Cerrado	29/12/2017	0
115	A8753	29/12/2017	Cerrado	29/12/2017	0
116	A8754	29/12/2017	Cerrado	29/12/2017	0

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

A continuación, están relacionadas las 6 solicitudes en trámite de atención que concluyen en enero de 2018:

Tabla 12 Solicitudes en trámite de atención diciembre 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A8698	15/12/2017	Escalado
2	A8714	19/12/2017	Escalado
3	A8723	22/12/2017	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
4	A8739	27/12/2017	Escalado
5	A8755	29/12/2017	Pendiente
6	A8756	30/12/2017	Pendiente

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de noviembre y a las cuales se les dio respuesta en diciembre de 2017 son relacionadas a continuación, registrando un total de 22 solicitudes:

Tabla 13 Solicitudes radicadas en noviembre con atención cerrada en diciembre de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A8531	12/11/2017	Cerrado	4/12/2017	14	12	A8609	26/11/2017	Cerrado	11/12/2017	9
2	A8549	16/11/2017	Cerrado	04/12/2017	12	13	A8610	27/11/2017	Cerrado	12/12/2017	10
3	A8552	16/11/2017	Cerrado	5/12/2017	13	14	A8614	27/11/2017	Cerrado	5/12/2017	6
4	A8568	20/11/2017	Cerrado	06/12/2017	12	15	A8617	28/11/2017	Cerrado	11/12/2017	8
5	A8572	20/11/2017	Cerrado	4/12/2017	10	16	A8620	29/11/2017	Cerrado	21/12/2017	15
6	A8575	20/11/2017	Cerrado	04/12/2017	10	17	A8624	29/11/2017	Cerrado	06/12/2017	5
7	A8583	21/11/2017	Cerrado	13/12/2017	15	18	A8625	29/11/2017	Cerrado	7/12/2017	6
8	A8591	23/11/2017	Cerrado	12/12/2017	12	19	A8627	29/11/2017	Cerrado	06/12/2017	5
9	A8593	23/11/2017	Cerrado	4/12/2017	7	20	A8630	30/11/2017	Cerrado	1/12/2017	1
10	A8601	24/11/2017	Cerrado	12/12/2017	11	21	A8631	30/11/2017	Cerrado	01/12/2017	1
11	A8602	24/11/2017	Cerrado	4/12/2017	6	22	A8634	30/11/2017	Cerrado	6/12/2017	4

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

3. Atención Canal telefónico Call Center (IVR)

El servicio ofrecido a los ciudadanos a través del canal telefónico recibe orientación e información frente a los servicios brindados por la Unidad y su red de prestadores a través de la línea 120 y los números telefónicos 018000513100 marcando fuera de Bogotá y 4893900 Opción 2.

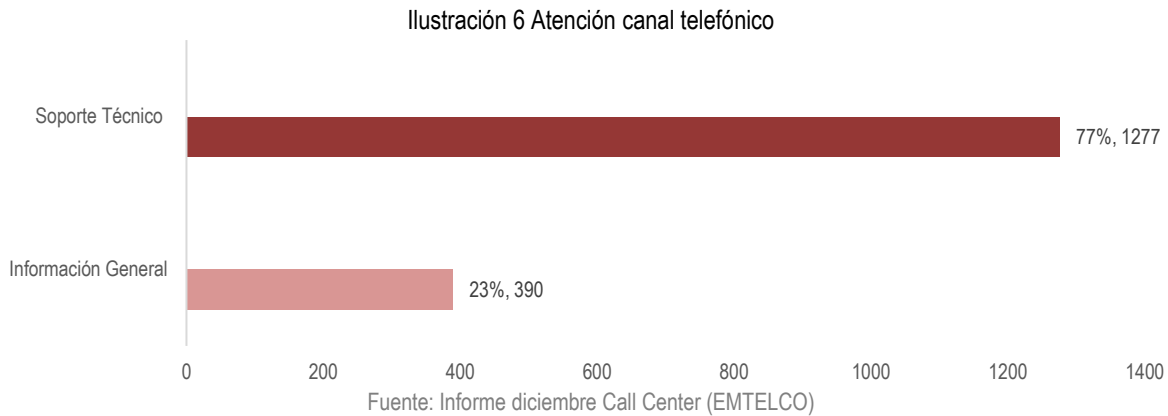
En este canal, durante el mes de diciembre de 2017, fueron recibidos un total de 3775 llamadas de las cuales el 44% corresponde a información general y soporte técnico, el 56% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

Tabla 14 Tipificación llamadas atendidas en diciembre 2017

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	1580
	Remitido a conmutador	172
	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	356
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Postulación de vacantes	285
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	247
	Orientación registro de vacantes	93
	Ingreso al portal e inicio de sesión	85
	Certificado de inscripción	12
	Errores en la Pagina	191
	Cambio correo electrónico	4
	Teletrabajo	4
	Programas especiales	277
	Consultas	48
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Ferías de empleabilidad y formación	36
	Trámites	29
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	173
	Usuario equivocado	51
	Llamada muda	60
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	46
	Llamada de broma	22
	Llamada de prueba	4
TOTAL		3775

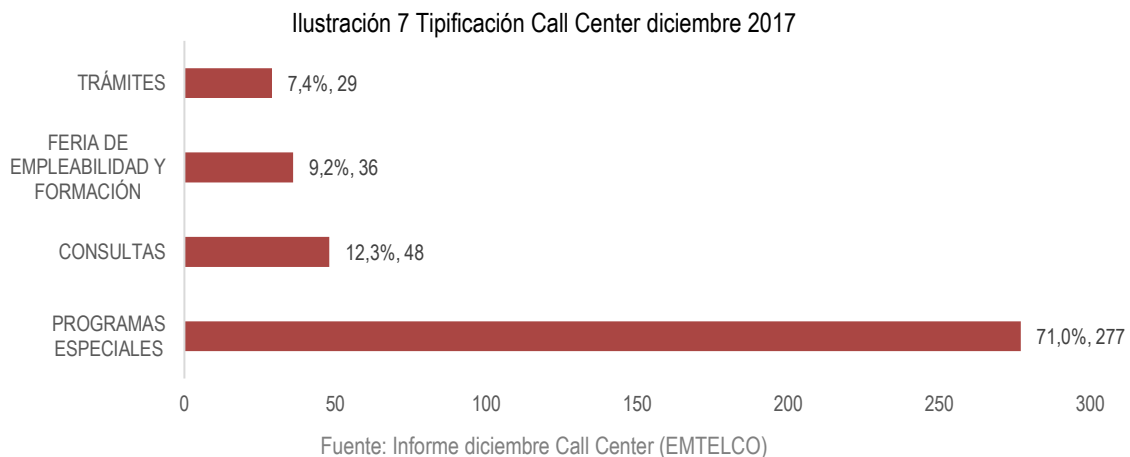
Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de diciembre es de 1.667 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 91,8%, entendida esta medición como el total de llamadas entrantes sobre las llamadas contestadas antes de los 20 segundos, el detalle de participación se muestra en la siguiente gráfica:



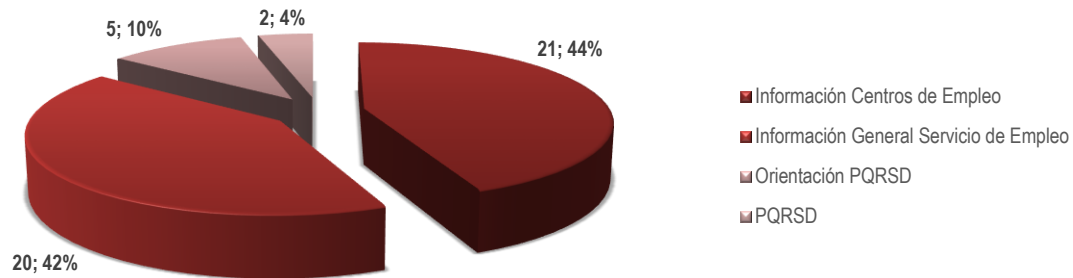
4.1 Tipificación Información General.

La información general brindada a la ciudadanía por parte de los agentes asignados en el Call Center corresponde a todo tipo de información relacionada con los diferentes servicios, programas y trámites ofrecidos por la Unidad, para el mes de diciembre el tema de mayor consulta fue la solicitud de información sobre los programas especiales (40.000 primeros Empleos, estado Joven, Talentos para el Empleo), como es evidenciado en la gráfica que se encuentra a continuación:



Las consultas relacionadas con los Centros de Empleo son las más frecuentes, seguido de información general de la Unidad, legalidad de ofertas laborales y orientación para registro de PQRSD en la página web de la Unidad.

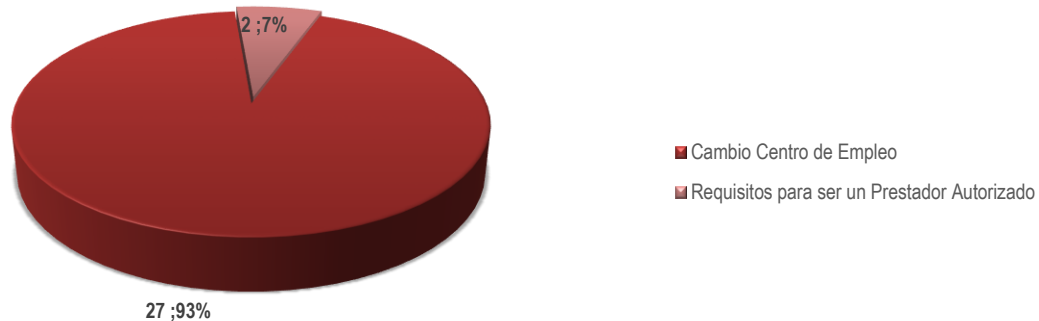
Ilustración 8 Consultas diciembre 2017



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Frente a trámites, el cambio de Centro de Empleo y requisitos para ser un prestador autorizado fueron las solicitudes más reiteradas en el mes de diciembre de 2017.

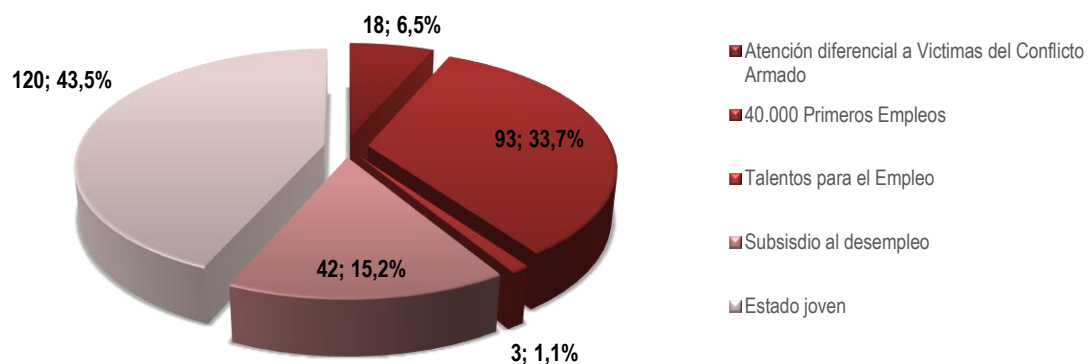
Ilustración 9 trámites diciembre 2017



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Con respecto a los programas especiales, el que mayor consulta registró en diciembre fue el programa Estado Joven, seguido del programa 40.000 primeros Empleos, información registrada en la siguiente gráfica:

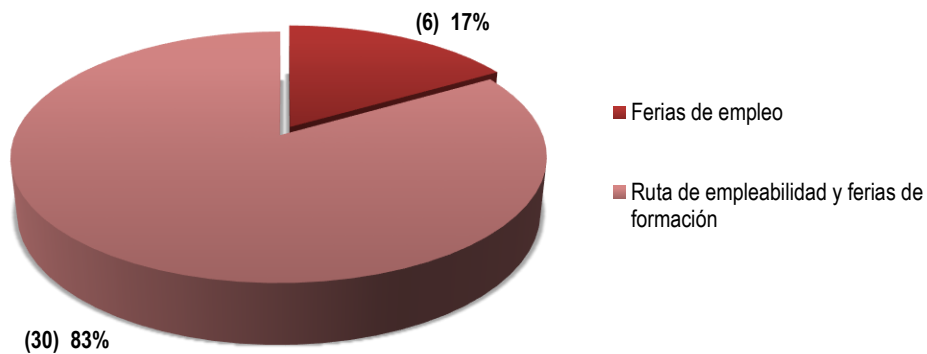
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Frente a las consultas sobre ferias de empleabilidad y formación la de mayor consulta es la información sobre la ruta de empleabilidad y ferias de formación seguido de las ferias de empleo.

Ilustración 11 Ferias de empleabilidad y formación

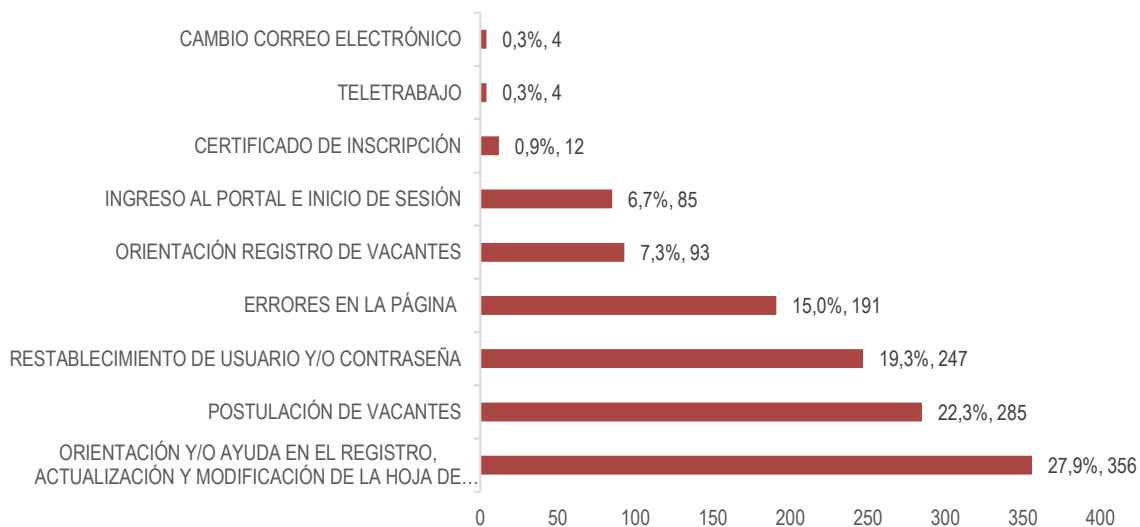


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

4.2 Tipificación Soporte Técnico

La ciudadanía puede recibir orientación y soporte técnico sobre las transacciones básicas de la plataforma SISE. A continuación, una relación detallada de la tipología atendida durante el mes de diciembre:

Ilustración 12 Tipificación soporte técnico

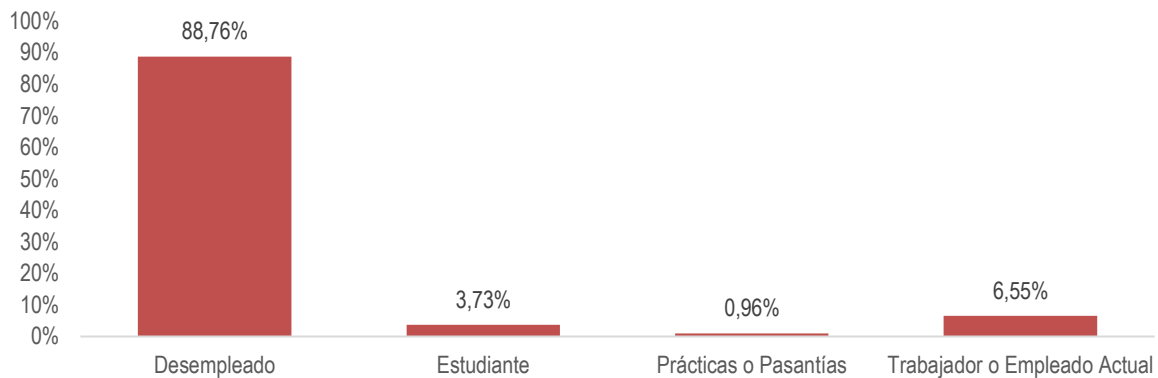


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

4. Caracterización de ciudadanos

La caracterización de los ciudadanos comunicados a través de los diferentes canales de atención permite a la Unidad identificar necesidades y expectativas al acceder a los servicios.

Ilustración 13 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados, ocupando el 88,76% de participación, seguido del 6,55% de consultas realizadas por ciudadanos que se encuentran trabajando y estudiantes con un 3,73%.

Ilustración 14 Tipificación género



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género masculino obtiene un 53,5%, el género femenino obtiene el 45,5%.

Ilustración 15 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

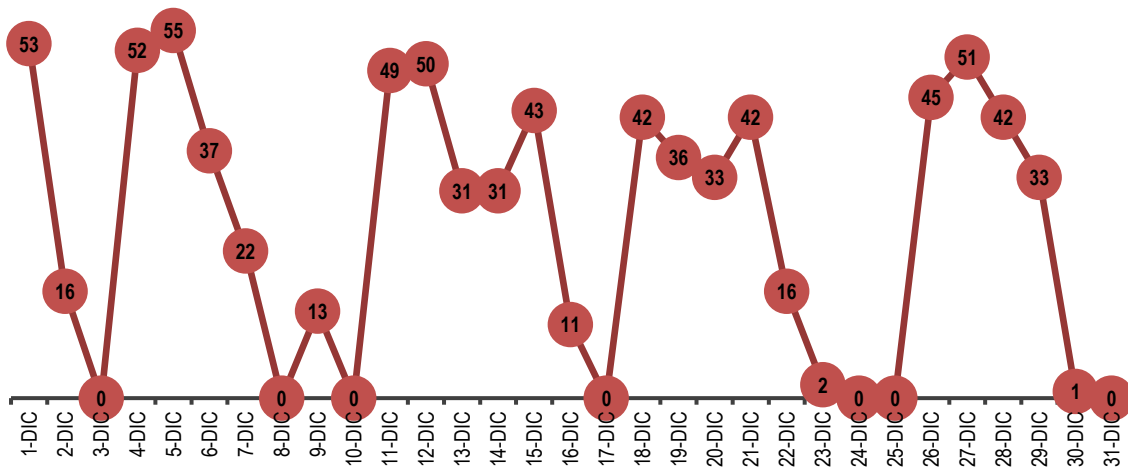
Dentro del grupo poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 98,35%, seguido del 1,21% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,30% indígenas.

5. Atención Chat

Este servicio de interacción que se fundamenta en la resolución más ágil de dudas frente a los diferentes servicios prestados por la Entidad y su red de prestadores.

En este canal, durante el mes de diciembre de 2017, fueron recibidas 808 interacciones de las cuales el 88,6% corresponde a información general y soporte técnico y el 11,4% son chat no efectivo, teniendo en cuenta lo anterior, el número interacciones de temas relacionados con la Unidad durante el mes de diciembre es de 806.

Ilustración 16 Interacción por día Chat

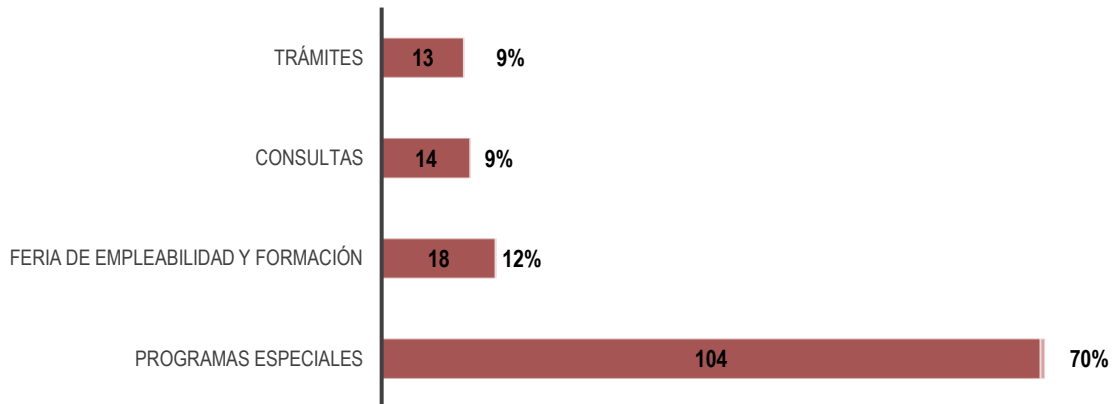


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

En la gráfica anterior, están relacionadas las interacciones entrantes y atendidas diariamente a través del canal de chat. A continuación, son detallados los temas consultados por este canal:

5.1. Información general

Ilustración 17 Tipificación interacciones información general

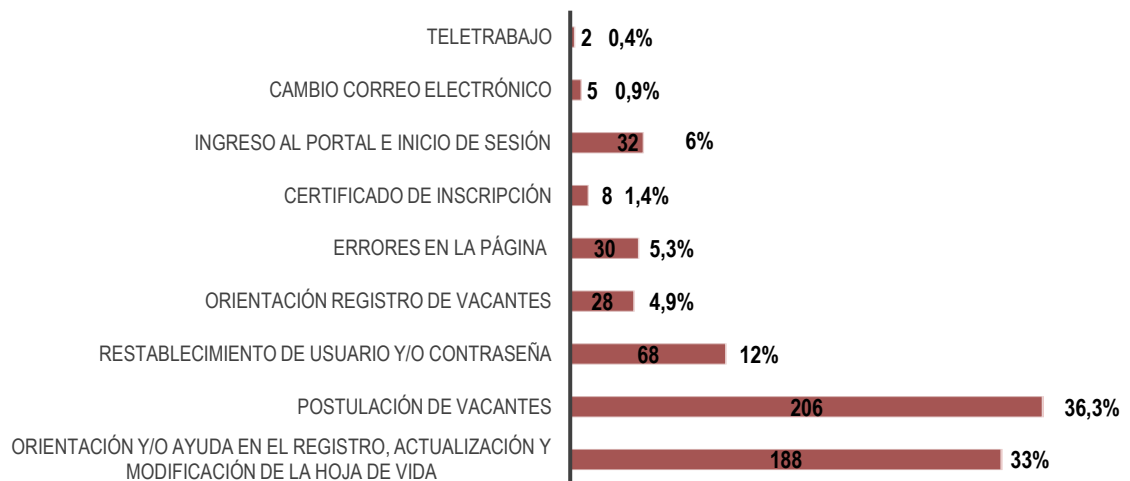


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

El tema más consultado en la tipificación de información general está relacionado con los programas especiales tales como 40.000 nuevos empleo y Talentos para el empleo con un 70%.

5.2. Soporte Técnico

Ilustración 18 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

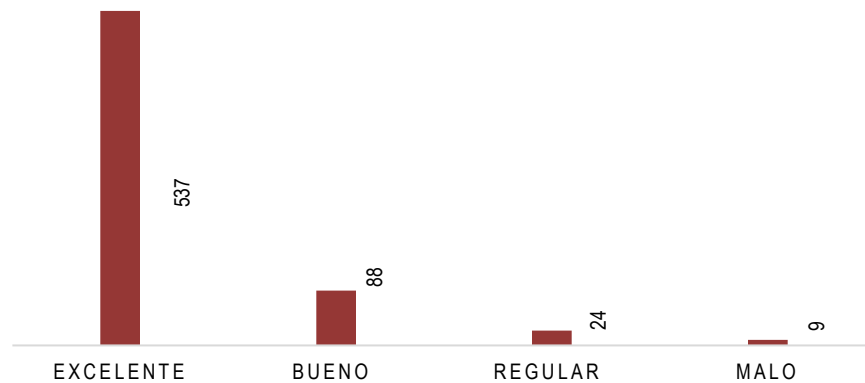
En cuanto a soporte técnico, la consulta con mayor frecuencia fue la postulación a vacantes con un 36,3%, seguido de orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 33%, restablecimiento de usuario y/o contraseña con 12%, entre otros.

6. Informe Encuesta de Satisfacción Línea 120 SPE

A continuación, está relacionada la encuesta aplicada a los ciudadanos que efectuaron comunicación a través de la línea 120 opción 3 (Servicio Público de Empleo), aplicada a 1646 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 988 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 658 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 19 Agilidad atención línea 120 SPE

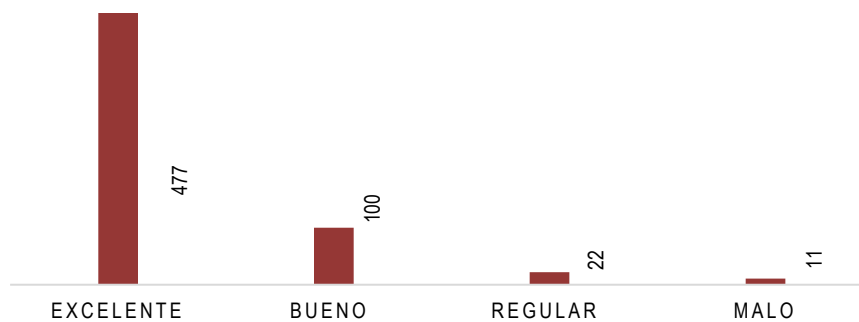


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 610 atendieron la consulta.

- ¿Cómo califica la amabilidad del asesor que le atendió?

Ilustración 20 Amabilidad asesor línea 120 SPE

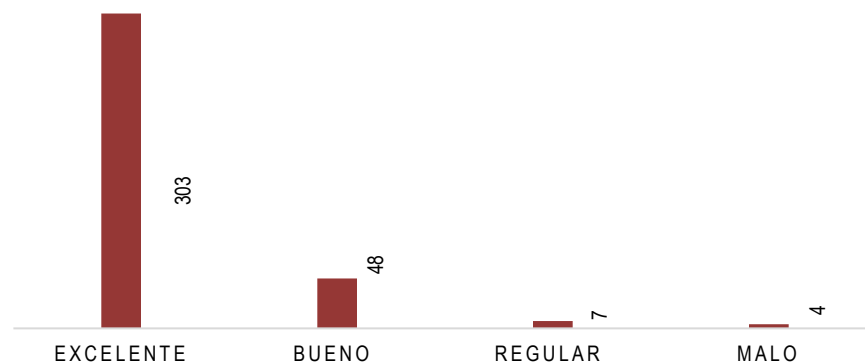


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 599 personas de las 1646 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 64% (1047 ciudadanos).

➤ ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 21 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

La variación en la muestra en cada interrogante se debe a que las personas abandonan la encuesta sin diligenciarla totalmente.

Reporte generado con corte del 31 de diciembre de 2017.

Enero 17 de 2018.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

Atención al Ciudadano, Secretaria General - Unidad del Servicio Público de Empleo